

**THEMENKATALOG
LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG**

**LEHRBERUF
HOTEL- UND GASTGEWERBEASSISTENT/IN**

Hygiene & HACCP, rechtliches Basiswissen

1. Erläutern Sie, was unter dem HACCP-System zu verstehen ist!
2. Wie erfolgt die Dokumentation im Rahmen des HACCP-Systems?
3. Geben Sie einen Überblick über betriebliche Hygienegrundlagen!
4. Wie können Sie das Auftreten von Schädlingen und Keimen sowie Bakterien im Betrieb verhindern?
5. Geben Sie einen Überblick über die Abfallwirtschaft und Entsorgung von Abfällen!
6. Was versteht man unter dem „First in — First out“ Prinzip?
7. Die persönliche Hygiene im Betrieb — was können Sie dazu sagen?
8. Warum gibt es in der Hotellerie eine Dienstkleidung und was ist dabei zu beachten?
9. Was versteht man unter den “grooming standards”?
10. Welche Einsatzbereiche der Keycard im Hotel kennen Sie bzw. welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus?
11. Wodurch kann eine Gefahr im Hotel rechtzeitig angezeigt werden?
12. Was versteht man unter vorbeugenden Brandschutz?
13. Welche Brandgefahren treten in der Hotellerie auf?
14. Wie müssen Notausgänge gekennzeichnet sein?
15. Was ist eine Brandschutzordnung?
16. Wie ist das richtige Verhalten (schrittweise) im Brandfall?
17. Wie lauten die wichtigsten Telefonnummern im Notfall?
18. Welche Informationen müssen Sie bei einem Brandfall angeben?
19. Welche sind die wichtigsten Aufgaben eines betrieblichen Sicherheitsbeauftragten?
20. Wie sollen Sie sich bei Gasgeruch verhalten?
21. Welche Sicherheitsmerkmale sollte ein Aufzug aufweisen?
22. Dürfen Sie an der Rezeption Medikamente an Gäste aushändigen?
23. Was versteht man unter ergonomischem Arbeiten?
24. Welche Berufskrankheiten an der Rezeption gibt es, was kann man vorbeugend dagegen tun?

25. Welche Kontrollaufgaben hat der Arbeitsinspektor?
26. Was versteht man unter aushangpflichtigen Gesetzen?
27. Was sind die wesentlichen Eckpfeiler des Kollektivvertrages und wer verhandelt diesen?
28. Welche Arbeitszeitaufzeichnungen kennen Sie?
29. Meldegesetz:
 - Was wissen Sie darüber?
 - Was sind die wesentlichen Aspekte?
30. Wie ist das Gästebuch zu führen? Kurze Erklärung!
 - Wie lange muss ein Gästebuch aufbewahrt werden?
 - Was muss der Hotelier machen, wenn ein Gast 3 Monate im Hotel wohnt?
31. Wozu dient das Gästebuch?
32. Was wissen Sie über die Ortstaxe?
33. Wie hoch ist die Ortstaxe in OÖ und ist diese in anderen Bundesländern gleich hoch?
34. Was besagt das Preisauszeichnungsgesetz?
35. Was versteht man unter einem Inklusivpreis?
36. Was versteht man unter der rack rate?
37. DSGVO – was versteht man darunter?
38. Was ist aufgrund der DSGVO in der Hotellerie zu beachten?
39. Was sind die AGBH?
40. Was können Sie uns über die Stornobedingungen sagen?
41. Nennen Sie je zwei Rechte und Pflichten des Beherbergers!
42. Nennen Sie je zwei Rechte und Pflichten des Gastes!
43. Erkrankung bzw. Tod eines Gastes – was ist dabei zu beachten?
44. Was wissen Sie über die Zusammenarbeit mit Reisebüros bzw. Reiseveranstalter?
45. Was versteht man unter einem Voucher und was muss er beinhalten?
46. Was ist ein Deposit?
47. Welche Schlüsselarten und Schlüsselssysteme gibt es?
48. Welche allgemeinen und persönlichen Voraussetzungen müssen Sie erfüllen, um einen Gastronomiebetrieb führen zu dürfen?
49. Was versteht man unter Betriebsanlagengenehmigung?
50. Welche gesetzlichen Grundlagen für das Zustandekommen eines Kaufvertrages gibt es? Welche regelmäßigen Inhalte kennen Sie?
51. Welche gängigen Lieferbedingungen werden unterschieden?

•

Fachbereich Hotel, Rezeption & Betriebsorganisation, Tourismus & Marketing

1. Welche Arten und Formen des Tourismus kennen Sie?
2. Was wissen Sie allgemein über Veranstaltungsmanagement?
3. Welche Informationen eines „Function Sheet“ sind für die Rezeption wichtig?
4. Woran muss man denken, wenn man den Betrieb als Seminarhotel bewirbt?
5. Welche Erwartungen haben Seminarleiter an ein Hotel?
6. Welche Voraussetzungen braucht man für ein Seminarhotel, um Seminare erfolgreich abhalten zu können?
7. Wie sollte die Ausstattung eines Seminarraums sein?
8. Wie bereitet man sich auf ein Verkaufsgespräch vor und wie führt man dieses erfolgreich?
9. Nennen Sie 5 gesetzlich vorgeschriebene Bestandteile einer Gästerechnung!
10. Wie erfolgt die Abrechnung mit anderen Abteilungen?
11. Was versteht man unter Zusatzverkäufen an der Rezeption?
12. Erklären Sie den Unterschied zwischen „Upgrading“ und „Upselling“?
13. Erklären Sie die Begriffe „Kommission“ und „Provision“!
14. Erklären Sie die gängigsten Zahlungsmittel!
15. Was versteht man unter Controlling? Nennen Sie Kennzahlen, die an der Rezeption verwendet werden!
16. Was bedeutet der Begriff Statistik?
17. Was wissen Sie über betriebliche Abläufe im Hotel, wie kann man diese optimieren?
18. Einkauf-& Lagerverwaltung: was wissen Sie darüber?
19. Wie ist der Einkauf in Ihrem Lehrbetrieb organisiert?
20. Wie werden Waren richtig übernommen? Was tun Sie bei mangelhafter Lieferung?
21. Wie agieren Sie im Fall von Liefer- und Zahlungsverzug?
22. Was versteht man unter einem Organigramm? Was ist dabei zu beachten?
23. Nennen Sie nationale und internationale Hotelketten! Welche Vorteile ergeben sich durch Kooperationen?
24. Wie erfolgt die Hotelklassifizierung? Was bedeutet der Begriff „superior“ im Zusammenhang mit der Klassifizierung von Hotels?
25. Wie heißen die Mitarbeiter im Front Office und welche Aufgaben haben sie?
26. Welche Aufgaben hat ein Rezeptionist?
27. Beschreiben Sie den Aufbau Ihrer Lehrbetriebsrezeption.
28. Zimmerplan – was wissen Sie darüber? Was ist beim Ausfüllen zu beachten?
29. Wie kann eine Anfrage erfolgen? Worauf soll ich bei einer Anfrage achten?

30. Nennen Sie mindestens 5 Gründe des Gastes für die Auswahl Ihres Lehrbetriebs!
31. Nennen Sie 5 Hotelinformationen und 5 Informationen über die Region Ihres Lehrbetriebes, die Sie einer Gästeanfrage übermitteln würden!
32. Nennen Sie die Inhalte eines Angebotes!
33. Worauf soll ich bei einer Angebotserstellung achten?
34. Erklären Sie den Begriff „Follow up“!
35. Was bedeutet „USP“?
36. Was bedeutet „Option“?
37. Welche Arten von Check-in unterscheidet man?
38. Wie läuft ein „Check-in“ ab?
39. Welche Informationen könnte eine Gästekartei beinhalten?
40. Was bedeutet „guest relations“?
41. Nennen Sie die Inhalte der Reservierungsbestätigung!
42. Wie werden Leistungen eines Hotels eingeteilt und nennen Sie je 2 Beispiele aus Ihrem Lehrbetrieb (Nächtigung, Frühstück, Massage...)?
43. Erklären Sie kurz den Ablauf beim Check-out?
44. Was versteht man unter einem Quick Check-in/out?
45. Was ist bei der Verabschiedung des Gastes zu beachten?
46. Was ist ein „Give-away“?
47. Was wissen Sie über Stammkundenbindung?
48. Welche gesetzlichen Bestandteile muss eine Gästerechnung beinhalten?
49. Welche Zahlungsmöglichkeiten hat ein Gast in Ihrem Lehrbetrieb (bar, Kreditkarte, Zahlschein, Handy...)?
50. Welche Vor- und Nachteile der einzelnen Zahlungsarten ergeben sich für den Gast / den Hotelier?
51. Was können Sie tun, wenn ein Gast nicht bezahlt? Was wissen Sie zum Thema Mahnwesen und Inkasso?
52. Welche Arten von Gutscheinen kennen Sie? Was ist bei der Erstellung zu beachten?
53. Nennen Sie mind. 6 Grundregeln beim Umgang mit Beschwerden!
54. Was bedeutet aktives und passives Beschwerdemanagement?
55. Was muss man bei der Gestaltung eines Gästefragebogens beachten?
56. Was versteht man unter Marketing?
57. Was versteht man unter „Marketing — Mix“?
58. Welche aktuellen Marketingaktivitäten setzt Ihr Betrieb?
59. Was wissen Sie über „Webmarketing“?

60. Worauf ist bei der Gestaltung einer modernen Homepage zu achten?
61. Was wissen Sie über „social Media“?
62. Wie kann man „social Media“ im Hotel einsetzen?
63. Was wissen Sie über Buchungsplattformen? Was ist dabei zu beachten?
64. Wie geht man mit Bewertungen in Online-Plattformen um? Was ist bei negativen Bewertungen zu beachten?

Rollenspiele

Folgende Situationen kommen auf Sie zu (Deutsch/Englisch):

- Check-in (Familie, Businessgast, Reisegruppe, Verein, ...)
- Check-out (Familie, Businessgast, Reisegruppe, Verein, ...)
- Reservierung (Individualgast, Gruppe, Firma, Reisebüro, ...)
- Änderung einer Reservierung
- Beschwerden (Zimmer, Restaurant, Ausstattung, Wellness, Sauberkeit, ...)
- Erteilen von Auskünften (Restaurantreservierung, Taxi, Konzerttickets, Ausflugsziele, Schikarte, Radverleih, Golfplätze u. Abschlagszeiten, ...)